

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN TANJUNG BATU, KARIMUN, KEPULAUAN RIAU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Muda (A.Md)
Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan*



OLEH :

MAULINI UZAMI

01770223609

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**



Hak Cipta dimiliki oleh orang-orang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : MAULINI UZAMI
 NIM : 01770223609
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 JUDUL SKRIPSI : **PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN
 PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) UNIT
 LAYANAN PELANGGAN TANJUNG BATU,
 KARIMUN KEPULAUAN RIAU**

DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING

Lusiawati, SE, MBA
 NIP. 19780527 200710 2 008

MENGETAHUI

Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Prof.Dr.Leny Nofianti MS, SE, M.SI, Ak, CA
 NIP. 19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan

Qomariah Lahamid SE, M. SI
 NIP.19750704 200710 2 001



Hak

1. Di

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Riau

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Nama : Maulini Uzami

Nim : 01770223609

Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial


Program Studi : D-III Manajemen Perusahaan

Judul : **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT.PLN
(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN TANJUNG BATU,
KARIMUN, KEPULAUAN RIAU**

Hari/ Tanggal : 29 April 2020

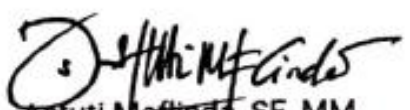
PANITIA PENGUJI

KETUA


Dr. Amul Munan, S.HI, MA
NIP.19770227 200312 1 002

ANGGOTA

PENGUJI 1


Astuti Meffinda, SE, MM
NIP. 19720513 200701 2 018

PENGUJI II


Ulfiah Novita, SE, M.Si
NIK. 130 717 061

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmad dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau”**. Sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah seorang revolusioner sejati peradaban manusia, junjungan alam Rasulullah Muhammad SAW yang telah berjuang keras demi tegaknya Izzul Islam Wal Muslimin dijagat raya ini

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak, yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua yang Terkasih Ayahanda Roslan dan Ibunda Jaliyah, tiada kata yang cukup untuk membalas semua pengorbanan yang telah Ayahanda dan Ibunda berikan. Terimakasih atas segalanya Kasih sayang dan pendidikan yang kalian berikan sehingga penulis bisa berada pada tahap ini. Kalianlah motivasi penulis untuk bisa menjadi manusia yang lebih baik. Kepada kakak-kakak penulis, Roslaili, Rosnita, Eka Maya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sari, Vivi Mulyana, Risma Wanty dan Abang-Abang Penulis Nasir, Samsul Dan Irwan terimakasih sudah menjadi *support team*.

2. .Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau
3. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si dan Ibu Abdiana Ilosa. Sap, MPA sebagai Ketua dan Wakil Jurusan Diploma 3 Manajemen Perusahaan
4. Lusiawati, SE, MBA selaku pembimbing yang bersedia membimbing penulis hingga sampai selesai serta memberikan motivasi dan wawasan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak / Ibu Dosen khususnya Jurusan Manajemen Perusahaan di UIN SUSKA RIAU yang telah membekali penulis dengan beberapa disiplin ilmu yang berguna.
6. Pegawai PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu tempat penulis meneliti yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini di waktu yang tepat.
7. Lokal C Manajemen Perusahaan angkatan 2017 yang telah menjadi teman penulis lebih kurang dalam tiga tahun ini, terimakasih atas kekompakan yang kalian berikan semoga kita bisa bertemu di lain waktu dan tempat.

Pekanbaru, 12 Maret 2020

Maulini Uzami

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat | 5 |
| 1.4 Metode Penelitian | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan Laporan | 8 |
| BAB II SEJARAH PERUSAHAAN | |
| 2.1. Sejarah Singkat Perusahaan | 9 |
| 2.2. Visi, Misi Dan Moto Perusahaan | 13 |
| 2.3. Logo PT. PLN (Persero) | 14 |
| 2.4. Struktur Organisasi Perusahaan | 17 |
| 2.5. Aktivitas Perusahaan..... | 17 |
| BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK | |
| 3.1. Tinjauan teori | 25 |
| 3.1.1. Pengertian pelayanan..... | 25 |
| 3.1.2. Pengertian prosedur..... | 29 |
| 3.1.3. Pengertian pelanggan | 31 |
| 3.1.4. Pengertian keluhan pelanggan..... | 35 |
| 3.1.5. Penanganan keluhan pelanggan..... | 36 |
| 3.1.6. Pandangan islam terhadap kualitas pelayanan | 40 |
| 3.2. Tinjauan praktek..... | 43 |
| 3.2.1 Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan | 43 |
| 3.2.2 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan | 45 |
| 3.2.3 Kendala dalam mengatasi keluhan pelanggan | 61 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

| | |
|-----------------------|----|
| 4.1. Kesimpulan | 63 |
| 4.2. Saran..... | 63 |

DAFTAR PUSTAKA

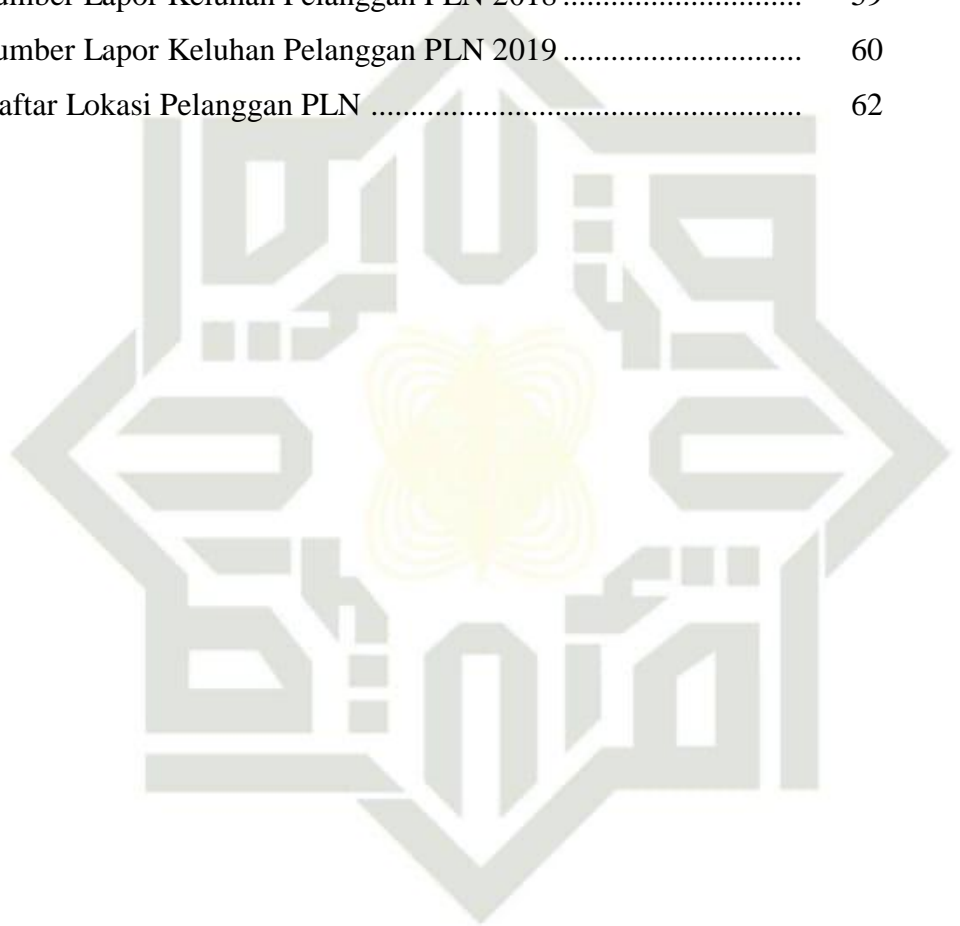


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1. | Jumlah Keluhan Pelanggan PLN 2018..... | 3 |
| Tabel 1.2. | Jumlah Keluhan Pelanggan PLN 2019..... | 3 |
| Tabel 3.1. | Jenis- Jenis Keluhan Pelanggan PLN 2018-2019 | 44 |
| Tabel 3.2. | Sumber Lapor Keluhan Pelanggan PLN 2018 | 59 |
| Tabel 3.3. | Sumber Lapor Keluhan Pelanggan PLN 2019 | 60 |
| Tabel 3.4 | Daftar Lokasi Pelanggan PLN | 62 |



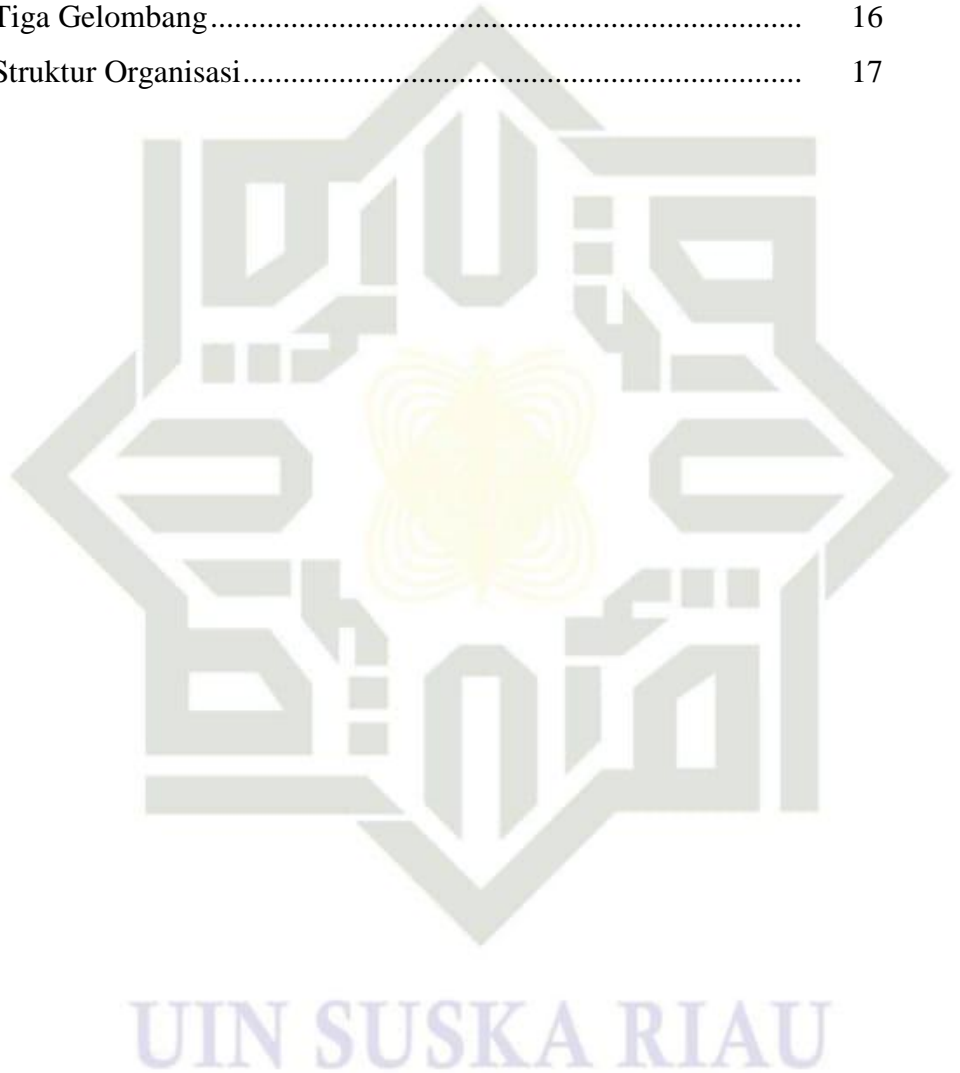
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Lambang Perusahaan Resmi | 14 |
| Gambar 2.2. Bidang Persegi Panjang Vertikal..... | 14 |
| Gambar 2.3. Lambang Petir Atau Kilat | 15 |
| Gambar 2.4. Tiga Gelombang..... | 16 |
| Gambar 2.5. Struktur Organisasi..... | 17 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Listrik merupakan hal yang sangat penting di dalam kehidupan manusia, apalagi di era globalisasi seperti sekarang. Hampir di dalam sehari kita berkegiatan tidak terlepas dari menggunakan listrik, baik itu kegiatan di dalam rumah, di sekolah, rumah sakit, kampus maupun di tempat kita bekerja dan sebagainya. Oleh karena itu listrik bisa di bilang sumber kehidupan bagi kita semua.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai perusahaan Negara yang melayani ketenagalistrikan meliputi Pelayanan Pelanggan, Layanan Teknik Dan Transaksi Energi. Pelanggan Perusahaan Listrik Negara adalah orang yang menggunakan listrik yang telah dipasarkan oleh Perusahaan Listrik Negara, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli atau menggunakan listrik tersebut tetapi berulang- ulang.

Pelayanan di dalam Perusahaan Listrik Negara adalah tempat untuk pelanggan melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang ia hadapi disaat menggunakan listrik atau tempat yang menyediakan segala informasi mengenai kelistrikan. Berbicara mengenai listrik dan pelayanan pelanggan tentu tidak terlepas pada tarif listrik, pemutusan listrik juga pemadaman bergilir dan masih banyak lagi yang mengakibatkan pada keluhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang memberikan atau menyampaikan keluhannya, maka Perusahaan Listrik Negara harus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Yaitu dengan memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap keluhan-keluhan pelanggan.

Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu untuk menyampaikan keluhan bisa dengan berbagai cara yaitu bisa dengan langsung datang ke kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, dengan menghubungi nomor kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu atau dengan menghubungi *Contact Center* 123 dan dengan mengirimkan surat ke kantor PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu. Jika pelanggan melaporkan keluhannya melalui *Contact Center* 123 maka laporan tersebut akan sampai kepada pusat dan pusat akan meneruskan ke Kantor Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu. Setelah keluhan pelanggan sampai ke kantor ULP Tanjung Batu, maka dengan segera akan ditindak lanjuti.

Di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu ada dua sistem meter yang pelanggan gunakan yaitu meter sistem pascabayar dan meter sistem prabayar. Jika pelanggan menggunakan meter sistem pascabayar maka pelanggan akan menerima tagihan listrik di akhir bulan, sesuai dengan energi listrik yang digunakan. Namun jika pelanggan menggunakan meter sistem prabayar, maka pembelian/ pembayaran listrik di awal yaitu dengan sistem pulsa. Akan tetapi disetiap sistem meter memiliki kekurangan masing-masing yang menyebabkan keluhan pada pelanggan. Berikut jumlah keluhan pelanggan yang

menggunakan meter pascabayar dan meter prabayar di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Tahun 2018

| No | Bulan | Jumlah Keluhan |
|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Januari | 37 |
| 2 | Febuari | 25 |
| 3 | Maret | 19 |
| 4 | April | 19 |
| 5 | Mei | 78 |
| 6 | Juni | 145 |
| 7 | Juli | 163 |
| 8 | Agustus | 116 |
| 9 | September | 58 |
| 10 | Oktober | 105 |
| 11 | November | 67 |
| 12 | Desember | 70 |
| JUMLAH | | 902 |

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, 2018.

Selanjutnya jumlah keluhan pelanggan di tahun 2019 dapat di amati pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu Tahun 2019

| No | Bulan | Jumlah Keluhan |
|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Januari | 49 |
| 2 | Febuari | 18 |
| 3 | Maret | 31 |
| 4 | April | 173 |
| 5 | Mei | 76 |
| 6 | Juni | 41 |
| 7 | Juli | 37 |
| 8 | Agustus | 26 |
| 9 | September | 10 |
| 10 | Oktober | 109 |
| 11 | November | 67 |
| 12 | Desember | 70 |
| JUMLAH | | 707 |

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, 2019

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 1 dan 2 menunjukkan bahwa jumlah keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu mengalami penurunan sebanyak 195 dari tahun 2018 ke tahun 2019 yang berarti PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu bekerja sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan- keluhan pelanggan . Dari berbagai masalah/ keluhan yang muncul, tentunya masyarakat menuntut adanya pelayanan prima terhadap PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merespon dengan baik setiap keluhan pelanggan, yang salah satunya ialah dengan adanya sebuah prosedur dalam penanganan keluhan pelanggan.

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu merupakan perusahaan yang bergerak dibidang “Kelistrikan”, yang salah satu tujuannya adalah melayani kepentingan umum/ masyarakat dalam memenuhi kebutuhan energi listrik. Dengan Moto “Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik”. PT. PLN (Persero) tahun ini terus fokus dan berkomitmen memberikan layanannya. Dengan salah satu programnya yaitu OMOH (One Man One Hope) program yang baru diresmikan PT. PLN (Persero) pada 1 Agustus 2019. OMOH adalah penggalangan dana sukarela dari para pegawai PLN se Indonesia, dana yang terkumpul akan digunakan untuk membantu masyarakat yang belum mampu membayar biaya pasang baru.

Pada dasarnya menciptakan kepuasan terhadap pelanggan merupakan dasar tujuan dari suatu bisnis. Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat seperti hubungan perusahaan dengan masyarakat akan harmonis, menciptakan pelanggan yang loyalitas, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul “ **Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau ?
2. Apa kendala dalam penanganan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau ?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya tugas akhir ini adalah:

1. Bagi peneliti

Menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai penanganan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau agar bisa berjalan sesuai dengan harapan dan tercapainya suatu tujuan perusahaan.

3. Bagi Pembaca

Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1.4 Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, di Jalan Ahmad Yani Tanjung Batu, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun Kepulauan Riau. Penulisan dilakukan mulai tanggal 20 Agustus 2019 sampai dengan Februari 2020.

2. Jenis Data Dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan ini jenis dan sumber data yang penulis gunakan yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah jenis-jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya seperti wawancara dengan pihak administrasi dan pelayanan pelanggan tentang keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan. Seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan laporan-laporan yang mendukung penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara tanya jawab kepada pihak Administrasi Dan Pelayanan Pelanggan dan Karyawan juga kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Kundur, Kepulauan Riau.

b. Studi Dokumen

Yaitu pengumpulan data melalui dokumen atau arsip yang ada pada objek penelitian serta meliputi sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan data lain yang disajikan perusahaan.

4. Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu menggambarkan situasi, kondisi dengan jalan membahas data-data dan informasi yang diperoleh dengan teori-teori yang ada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi empat bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang permasalahan, tujuan, manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang sejarah berdirinya perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau dan struktur organisasi serta bagian unit kerja karyawan.

BAB III TINJAUAN TEORI DN PRAKTEK

Bab ini berisi tentang teori dan tinjauan praktek yang berkaitan dengan judul.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang apa yang berkaitan dengan kesimpulan dan saran yang diptoleh dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Kaarimun, Kepulauan Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. PLN (Persero)

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh atau Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 Mega Watt (MW).

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

(PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status Perusahaan Listrik Negara (PLN) beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Perubahan status perusahaan tersebut ternyata membawa dampak sangat kuat bagi perkembangan perusahaan listrik Indonesia dalam menggapai orientasi dan obsesinya. Selain itu dalam rangka memaksimalkan peran perusahaan itu berbagai upaya telah dilakukan perusahaan ini, baik secara internal maupun secara eksternal. Perubahan internal misalnya dapat dilihat dari perubahan struktur organisasinya baik yang dikantor pusat maupun di daerah. Begitu juga secara eksternal kini Perusahaan Listrik Negara telah melakukan ekspansi dengan membentuk unit-unit bisnis dan anak perusahaan sebagai unit pelaksanaannya.

a. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Induk Proyek (UIP)

1. Unit Induk Proyek Pembangkitan Sumatera I (UIP I)
2. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Utara II (UIP II)
3. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Tengah
4. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Selatan (UIP III)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Barat (UIP V)
6. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah I (UIP VI)
7. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali I (UIP VII)
8. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali II (UIP VIII)
9. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Timur (UIP IX)
10. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Tengah (UIP X)
11. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Barat.
12. Unit Induk Proyek Nusa Tenggara (UIP XI)
13. Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Utara (UIP XII)
14. Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Selatan (UIP XIII)
15. Unit Induk Proyek Papua (UIP XIV)
16. Unit Induk Proyek Maluku (UIP XV)
17. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah II (UIP XVI)

b. PT. Perusahaan Listrik Negara Wilayah & Distribusi

1. Wilayah Aceh
2. Wilayah Sumatera Utara
3. Wilayah Sumatera Barat
4. Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
5. Wilayah Bangka Belitung
6. Wilayah Sumatra Selatan, Jambi, dan Bengkulu
7. Wilayah Kalimantan Barat
8. Wilayah Kalimantan Selatan dan Tengah
9. Wilayah Kalimantan Timur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Wilayah Sulawesi Utara, Tengah, dan Gorontalo
11. Wilayah Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat
12. Wilayah Maluku dan Maluku Utara
13. Wilayah Nusa Tenggara Barat
14. Wilayah Nusa Tenggara Timur
15. Wilayah Papua dan Papua Barat
16. Distribusi DKI Jaya & Tangerang
17. Distribusi Jawa Barat dan Banten
18. Distribusi Jawa Timur
19. Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
20. Distribusi Bali
21. Distribusi Lampung
22. Distribusi Banten

c. PT. Perusahaan Listrik Negara Pembangkitan

1. Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan
2. Pembangkitan Sumatera Bagian Utara
3. Pembangkitan Lontar
4. Pembangkitan Tanjung Jati
5. Unit Pembangkitan Jawa Bali

2.1.1 Sejarah PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang memiliki 4 kantor area, terdiri dari area Pekanbaru, Dumai, Tanjung



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penang, dan Rengat yang sedang berusaha untuk mewujudkan visi perusahaan, yaitu “Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul & terpercaya”, melalui pelaksanaan dua misi utama. Misi pertama “Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham”. Sedangkan misi kedua adalah “Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat”. Dengan pelaksanaan visi dan misi diatas, diharapkan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenagalistrikan dalam menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

2.2 Visi, Misi Dan Motto PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

a. Visi

“Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani”

b. Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

c. Motto

“Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik”

2.3 Logo PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

a. Bentuk Lambang

Gambar 2.1 Lambang Perusahaan Resmi

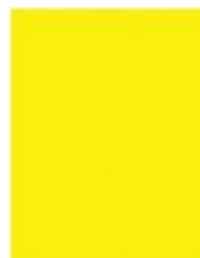


Sumber: www.pln.co.id

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No: 031/DIR/76 Tanggal 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

b. Elemen-Elemen Dasar Lambang

Gambar 2.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal



Sumber: www.pln.co.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bidang persegi panjang vertikal melambangkan bahwa PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

Gambar 2.3 Lambang Petir atau Kilat



Sumber: www.pln.co.id

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.4 Tiga Gelombang

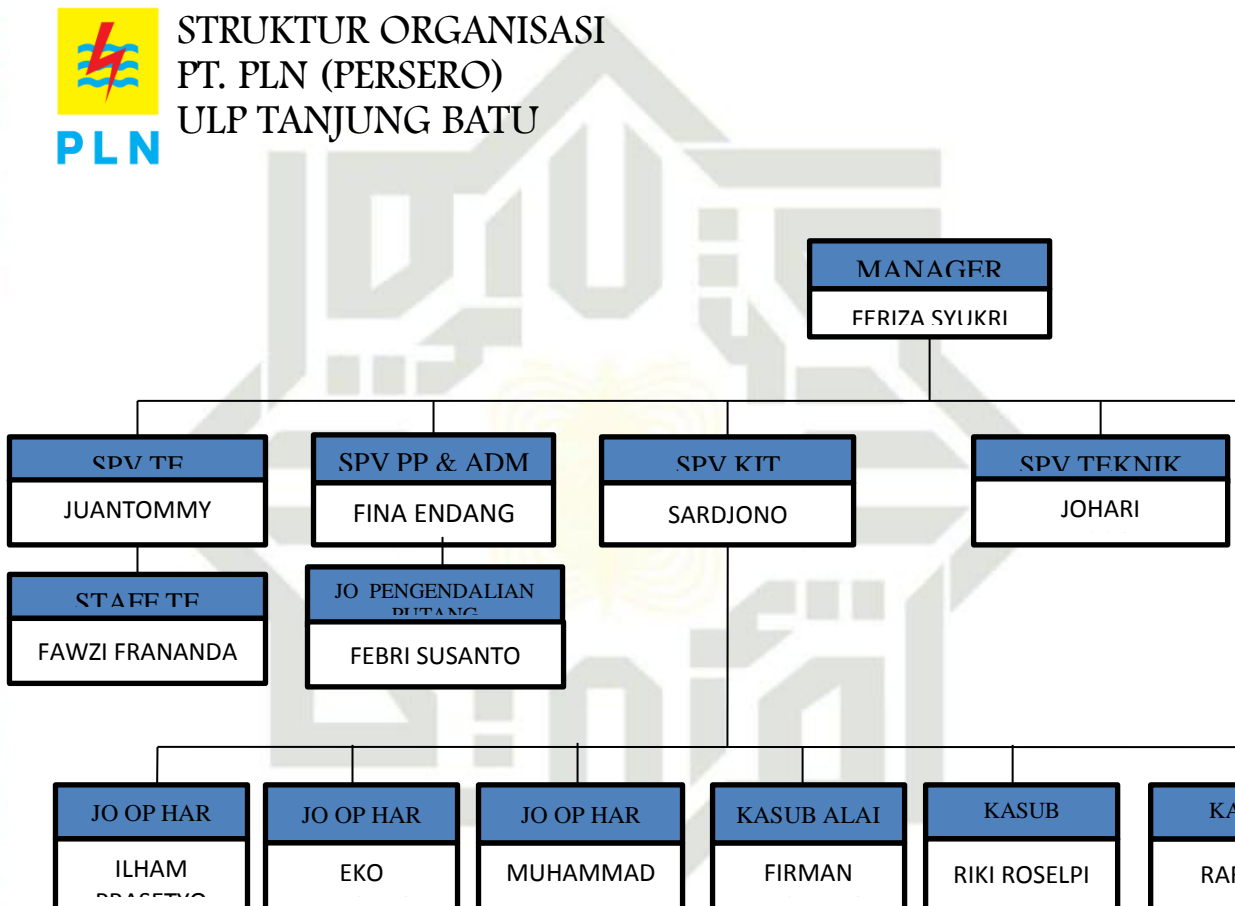


Sumber: www.pln.co.id

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan kehandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

2.4 Struktur Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu

Gambar 2.5 : Struktur Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu



Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau.

2.5 Aktivitas Perusahaan

Adapun kegiatan kerja yang dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru setiap harinya ialah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Melayani pelanggan yang datang melakukan komplain kritik ataupun memberikan saran yang di sampaikan melalui karyawan yang bertugas difrontliner.
- b. Melayani pelanggan yang ingin menaikkan daya listriknya ataupun pelanggan yang akan migrasi listrik dari listrik konvensional (pascabayar) ke listrik pintar (prabayar).
- c. Melayani dan memproses pelanggan pemasangan baru listrik.
- d. Melakukan perbaikan pada tiang listrik yang memiliki gangguan.
- e. Melakukan pencabutan meter bagi pelanggan yang melanggar penggunaan pemakaian listrik dan pelanggan yang melakukan tunggakan pembayaran listrik lebih dari 2 bulan.
- f. Meinput data pelanggan yang akan di arsipkan pada pelanggan di Rayon Simpang Tiga Pekanbaru untuk masuk ke program arsip elektronik milik PT. Perusahaan Listrik Negara sebagai data yang apabila diperlukan bisa dilihat kembali.
- g. Melayani perubahan tarif dari pelanggan umum ke kelompok lainnya atau sebaliknya, seperti dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.
- h. Melayani permintaan penerangan sementara, permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah.
- i. Pemeliharaan gardu jaringan, sambungan rumah dan pemeliharaan gedung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Pembangunan gardu yang mendistribusikan *Kilowatt - Hour* (Kwh) atau menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau (TR), termasuk perlengkapan *Kilowatt - Hour* (Kwh).
- k. Pembangunan Jaringan merupakan pembangunan hantaran udara meliputi: tegangan rendah, tegangan menengah dan jaringan dibawah tanah Kabel Tegangan Rendah (TR) dan Tegangan Menengah (TM).

Adapun pembagian tugas ataupun wewenang sesuai dengan bagian/unitnya masing- masing ialah sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Manager

Mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Memimpin, mengurus, mengusahakan, dan menjamin terlaksananya usaha dan kegiatan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu, yang meliputi pengusahaan pendistribusian tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai, melakukan usaha dengan kaidah ekonomi yang sehat, memperhatikan kepentingan *stakeholder* serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Mewakili PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu untuk kepentingan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu di dalam dan di luar pengadilan dan melakukan segala tindakan dan perbuatan baik mengenai pemilikan serta mengikat PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu dengan pihak ,lain dan pihak lain dengan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu dengan pembatasan- pembatasan yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar PT. PLN (Persero).
- c. Menyiapkan pada waktunya rencana pengembangan PT. PLN (Persero) unit induk wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu, sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Manager PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu.

- d. Mengadakan dan memelihara pembukuan dan administrasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Manager PT. PLN (Persero) unit induk wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu.
- e. Memberikan pertanggungjawaban dan keterangan tentang keadaan dan jalannya operasional PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu, berupa laporan kegiatan PLN ULP Tanjung Batu termasuk laporan keuangan baik dalam bentuk laporan tahunan maupun dalam bentuk laporan berkala lainnya menurut cara dan waktu yang telah ditentukan oleh Manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.
- f. Meminta bantuan kepada yang berwajib dalam mengurus kepentingan- kepentingan dan hak-hak PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu.
- g. Menandatangani kontrak / SPK untuk kepentingan perusahaan antara lain:
 - 1) Surat Perintah Kerja dengan nilai maksimal Rp. 100.000.000,-
 - 2) Tertib administrasi mengenai perpajakan mengacu kepada aturan perpajakan yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Mengeluarkan surat izin penyambungan aliran listrik dan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) daya maksimal 197 kVA sesuai TTL yang berlaku.
- i. Dalam proses penyambungan baru dan perubahan daya point 8 (delapan) tersebut di atas, apabila membutuhkan perluasan jaringan (JTM, JTR, Gardu), Daya Mampu Pembangkit, dan konfigurasi system agar meminta izin prinsip ke kantor PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

2. Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab dan bertugas, sebagai berikut :

- a. Administrasi dan data kepegawaian serta pengembangan organisasi dan Manajemen.
- b. Mengawasi administrasi dan data kepegawaian serta menyusun kebutuhan tenaga kerja dan rencana kerja anggaran biaya pegawai.
- c. Mengelola administrasi yang terdiri dari penghasilan, karir, data kepegawaian dan pembinaan serta pengembangan karyawan hingga pensiun serta pengembangan sumber daya manusia.
- d. Pengawasan keuangan dan pengelolaan kas.
- e. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas.
- f. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data.
- h. Melakukan penagihan listrik meliputi penagihan data master SIP3 (Sistem Informasi Pelunasan Piutang Pelanggan).
- i. Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan – hambatan dan usaha penyelesaiannya.
- j. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat dan Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.

Untuk penanganan keluhan pelanggan dan perbaikan gangguan listrik di lapangan atas krisis listrik maka ditangani oleh petugas Call Center 123, *Frontliner*, Operator dan Unit Pelayanan Gangguan Listrik yang diuraikan sebagai berikut :

a. *Call Center*

1. Melayani pengaduan keluhan, kritikan dan saran pelanggan melalui telepon.
2. Mencatat keluhan pelanggan di buku catatan pengaduan keluhan pelanggan.
3. Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Operator

1. Menerima dan menyampaikan info gangguan fedder.
2. Menyampaikan pengaduan pelanggan yang diterima dari *Call Center* 123 untuk diteruskan kepada petugas lapangan unit gangguan listrik.

c. *Frontliner*

1. Melayani keluhan pelanggan secara langsung.
2. Mencatat keluhan, kritikan dan saran pelanggan.
3. Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.

d. Unit Pelayanan Gangguan Listrik

Melayani dan memperbaiki trafo listrik yang meledak, kabel putus dankorslet serta melayani gangguan listrik yang bersifat *emergency*. Gangguan biasa yang sering terjadi disebabkan oleh faktor cuaca.

3. Supervisor Teknik

Bertanggung jawab melaksanakan tugas, sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
- b. Melaksanakan penendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
- c. Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan (K2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Supervisor Transaksi Energi

- a. Melaksanakan penyambungan dan memutuskan aliran tenaga listrik.
- b. Melaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan *losses*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah di bahas pada bab- bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa, Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau sudah sesuai dengan prosedur yang ada ini dapat penulis lihat ketika berada di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, penulis melihat penanganan keluhan pelanggan sudah diaplikasikan dengan baik dan secara bertahap oleh seluruh pegawai PLN terutama pada petugas Pelayanan Pelanggan dan Teknik/Tranaksi Energi yang membuat penanganan keluhan pelanggan berjalan dengan baik. Dan yang menjadi kendala PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Batu dalam penanganan keluhan pelanggan ialah faktor lokasi pelanggan yang beda pulau dan *Manpower* yang masih kurang memadai.

4.2 Saran

Dalam penanganan keluhan pelanggan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu sudah sangat baik. Memberikan pelayanan dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Namun melihat fenomena yang terjadi di PT. PLN ULP Tanjung Batu yang memiliki pelanggan dari pulau ke pulau yang cukup jauh dan memakanwaktu yang lama sehingga menjadi kendala karna kurangnya tenaga kerja yang menyebabkan untuk petugas turun lapangan harus menunggu petugas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan tugasnya di tempat yang satu baru bisa menuju ke tempat yang satunya lagi, sebaiknya pihak PLN mengadakan penambahan tenaga kerja agar lebih memudahkan dalam penanganan keluhan pelanggan dan juga agar PLN bisa merespon cepat keluhan pelanggan terutama pelanggan yang berada pada kepulauan.



DAFTAR PUSTAKA

- Achroni, Keen. 2015, *Tips Cerdik Menggenjot Penjualan Dan Omset*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Literindo.
- Al- Quran: *Surah Al- Ali Imran*, 159
- Al- Quran: *Surah At- Thaha*, 44
- Al- Quran ; *Surah Al- Maa'idah*, 2
- Ardiyose. 2013, *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima
- Baridwan, Zaki. 2010, *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur Dan Metode*, Edisilima. Yogyakarta: BPFE.
- Gabriele. 2018, *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada*, Artikel Ilmiah Jurnal Agora Volume 6 No 1 Tahun 2018.
- Hamdani, A Dan Lupiyoadi, Rambat. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta Salemba Empat.
- Kasmir. 2017, *Customer Service Excellent Teori Dan Praktek*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Mukti, Tiara Citra. 2017, *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Volume 2 No 1 Tahun 2017.
- Mulyadi. 2013, *Sistem Akuntansi*. Cetakan Kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- Mussry, Jacky Dkk. 2010, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, Jakarta: Erlangga.
- Nasuttion. 2010, *Manajemen Jasa Terpadu*, Cetakan Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmayanti, Nina. 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari, Ririn Tri Dan Aska, Mastuti. 2016, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

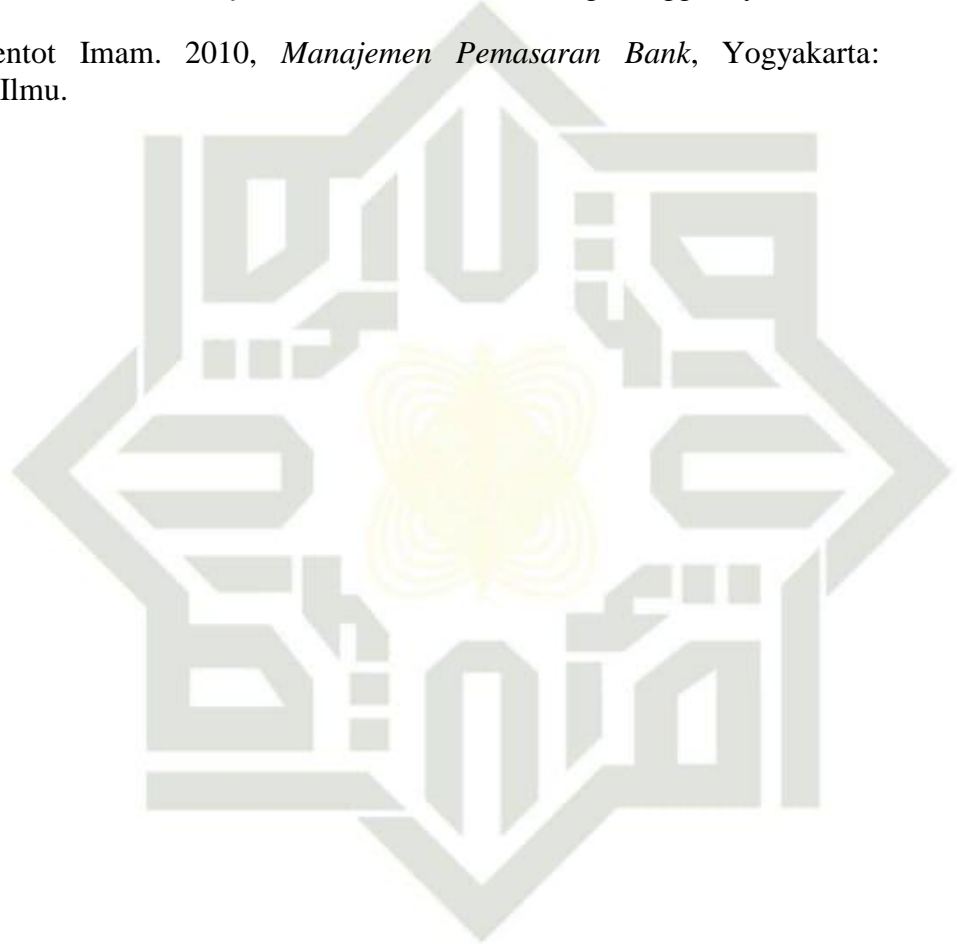
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Somad, Rismi Dan Pariansa, DonniJuni. 2014, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta.

Suchaeri, Heri. 2012, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, Solo: Metamograf.

Susanto, Azhar. 2013, *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.

Wahjono, Sentot Imam. 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: GrahaIlmu.



UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI



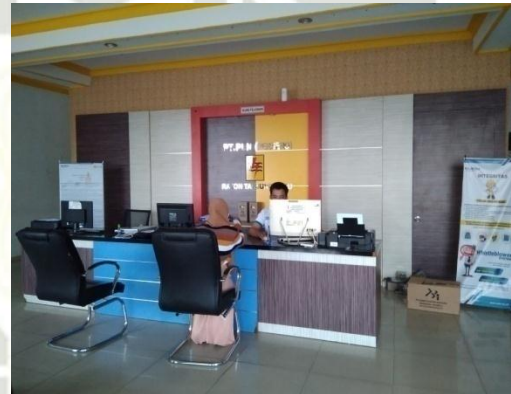
Gambar kantor PLN ULP Tanjung Batu



Gambar Pos Satpam Kantor PLN ULP Tanjung Batu



Gambar Kendaraan kantor PLN ULP Tanjung Batu



Gambar Saat Petugas Melayani Pelanggan



Gambar Saat Penulis Melakukan Wawancara Di Kantor PLN ULP Tanjung Batu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar Saat Perayaan Hari Pelanggan Nasional 4 September 2019 dengan keryawan kantor PLN ULP Tanjung Batu

